



UNIVERSITAS SYIAH KUALA UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON MERDUATI AREA BANDA ACEH

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang menggunakan jasa PT. PLN (Persero) Rayon Merduati Area Banda Aceh. Penentuan sampel ditentukan dengan teknik non probability sampling yaitu sampling purposive sebanyak 100 sampel. Metode analisis yang digunakan yaitu Partial Least Square (PLS). Dengan menggunakan software SmartPLS versi 3.2.6 dan SPSS versi 17.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Merduati Area Banda Aceh dapat diukur dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, emphaty, reabilty, responsiviness dan assurance. Variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel assurance, responsiviness dan variabel reliability. Sedangkan variabel tangible dan variabel emphaty tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Tangible, Emphaty, Reliabilty, Responsiviness, Assurance